Annual Report
Rapport annuel

EXERCICE FINANCIER

2008-2009

FISCAL YEAR

TABLE OF CONTENTS

PRESIDENT'S MESSAGE 2

ORGANIZATION CHART 4

GOVERNANCE 4

OPERATIONS 5

- Key Objectives 5
- Central Dispatch System 5
- Land Ambulance System 6
- Performance 7
- Air Ambulance System 8
- Facilities 8
- Inspections 8
- Paramedic Skill Enhancement 9
- Human Resource Activities 11

CHALLENGES 11

FINANCIAL STATEMENTS ..... A

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT 2

ORGANIGRAMME 4

GOUVERNANCE 4

OPÉRATIONS 5

- Objectifs clés 5
- Système de répartition centralisé 5
- Système d'ambulance terrestre 6
- Rendement 7
- Système d'ambulance aérienne 8
- Installations 8
- Inspections 8
- Perfectionnement des compétences des travailleurs paramédicaux 9
- Activités en matière de ressources humaines 11

DÉFIS 11

ÉTATS FINANCIERS ..... A

PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present Ambulance New Brunswick's (ANB) second Annual Report, reflecting our first full year of operations for the period ending March 31, 2009. The operations of ANB over the past year focused on the continued consolidation of the ambulance service into one province-wide system, improving the system's performance to meet the needs of the public, developing the technology systems to enhance performance, providing continued training for staff and developing the reporting systems to ensure the public performance standards are being met.

I would like to express my sincere appreciation to the staff of ANB who continue, on a daily basis, to provide professional pre-hospital care to our patients. The contribution of the Paramedics, Flight Nurses, Medical Communication Management Centre Call Takers and Dispatchers and the support staff is gratefully acknowledged. The development of this essential service was made possible because the team is dedicated to public service.

ANB aims to deliver high-quality pre-hospital care throughout New Brunswick and is responsible for providing transportation medicine via land and air. It is operated and managed by New Brunswick EMS Inc. (NB EMS) through a 10-year performance based agreement. NB EMS is a subsidiary company of Medavie EMS, which operates ambulance services in New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island and Ontario as well as the Atlantic Paramedic Academy and other related services. Medavie EMS is a member of the Medavie Blue Cross Group of Companies. During the period of April 1, 2008 to March 31, 2009, NB EMS met all of its contractual obligations.

The highlights of this first full year of operations are:

- A province-wide System Status Plan has been fully implemented providing for the "most appropriate" transportation medicine (land or air ambulance) response to all emergency and non-emergency requests for service. That response system was coupled with response capability to address the patient transfer needs of the Health system.

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le deuxième rapport annuel d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), qui reflète notre première année complète d'activité pour la période se terminant le 31 mars 2009. Au cours de la dernière année, les activités d'ANB étaient axées sur la fusion continue des services d'ambulance en un seul système à l'échelle provinciale, sur l'amélioration du rendement du système pour satisfaire aux besoins du public, sur le perfectionnement des systèmes technologiques afin d'améliorer le rendement, sur la prestation de formation continue au personnel, ainsi que sur l'élaboration de systèmes d'établissement de rapports pour veiller à ce que les normes de rendement d'ordre public soient satisfaites.

Je tiens à remercier sincèrement le personnel d'ANB qui continue quotidiennement à fournir des soins préhospitaliers professionnels à nos patients. Nous sommes profondément reconnaissants de la contribution des travailleurs paramédicaux, du personnel infirmier de vol, des téléphonistes et des répartiteurs du Centre de gestion des communications médicales et du personnel de soutien. L'élaboration de ce service essentiel a été possible grâce à l'engagement de l'équipe envers la fonction publique.

Chargée de la prestation de transports médicaux par voie terrestre et aérienne, ANB vise à fournir des soins préhospitaliers de qualité supérieure à l'échelle du Nouveau-Brunswick. Elle est exploitée et gérée par SMU Nouveau-Brunswick inc. (SMU NB) en vertu d'un contrat de dix ans fondé sur le rendement. SMU NB est une filiale de SMU Medavie, qui dirige les services d'ambulance au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et en Ontario, ainsi que l'Académie paramédicale de l'Atlantique et d'autres services connexes. SMU Medavie est membre du groupe d'entreprises de Croix Bleue Medavie. Au cours de la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, SMU NB a respecté toutes ses obligations contractuelles.

Voici les points saillants de cette première année complète d'activité :

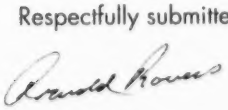
- L'implantation complète d'un plan de l'état du réseau a eu lieu à l'échelle provinciale afin d'assurer l'affectation du transport médical (ambulance terrestre ou aérienne) le « plus approprié » à toute demande de service urgente et non urgente. Ce système d'intervention a été ajouté à la capacité d'intervention pour répondre aux besoins de transfert de patients du système de santé.

- Call taking and dispatching has been enhanced and consolidated in one Medical Communications Management Center opened in Moncton in June, 2008.
- New province-wide clinical protocols have been developed, approved by the Provincial Medical Director and implemented for use by all Paramedics.
- Ambulances have been retrofitted, standardized and equipped with communications technology (Global Positioning System/Automated Vehicle Locator and a Road Safety International onboard computer), with the final installation completed during this reporting period.
- A new five-year ambulance supply contract was signed in September, 2008 with New Brunswick's Malley Industries to supply provincial ambulance needs. The contract includes provision for a Research and Development program focused on improving ambulance design.
- A new Driver Safety Program, recognized by renowned International Safety Expert Dr. Nadine Levick as one of the best in the world, was implemented.
- All paramedics completed more than 30 hours of dedicated training on new technologies, medical protocols and safety programs.

Paramedic staffing remains ANB's key challenge. At present, we have approximately 35 full-time and 129 part-time vacant paramedic positions. This shortfall is being partly filled through overtime by existing staff. This leads to deployment challenges, but that was anticipated when the new province-wide ambulance service was established. It is anticipated that ANB will be able to reach a full complement of paramedics by 2010.

We are pleased with the progress made during the first full year of operations and are confident we will continue to demonstrate progress going forward.

Respectfully submitted,



Arnold Rovers
Interim President and Chief Executive Officer

- La prise d'appels et la répartition ont été améliorées et fusionnées en un seul de Centre de gestion des communications médicales dont l'ouverture a eu lieu à Moncton, en juin 2008.
- De nouveaux protocoles cliniques ont été élaborés et approuvés à l'échelle provinciale par le directeur médical provincial, et implantés aux fins d'utilisation par les travailleurs paramédicaux.
- Les ambulances ont été modernisées, uniformisées et dotées d'équipement technologique de communication (système mondial de localisation, localisation automatique des véhicules et ordinateur Road Safety International à bord), dont l'installation finale a été achevée au cours de la période visée par le présent rapport.
- En septembre 2008, un nouveau contrat d'approvisionnement d'ambulances a été conclu pour une période de cinq ans avec l'entreprise néo-brunswickoise Malley Industries, afin de combler les besoins en matière d'ambulances à l'échelle provinciale. Le contrat comprend la prestation d'un programme de recherche et de développement axé sur l'amélioration de la conception des ambulances.
- Un nouveau programme de sécurité routière, reconnu comme l'un des meilleurs au monde par la Dre Nadine Levick, experte en sécurité de renommée mondiale, a été implanté.
- Tous les travailleurs paramédicaux ont réalisé plus de 30 heures de formation spécialisée sur les nouvelles technologies, les nouveaux protocoles médicaux et les programmes de sécurité.

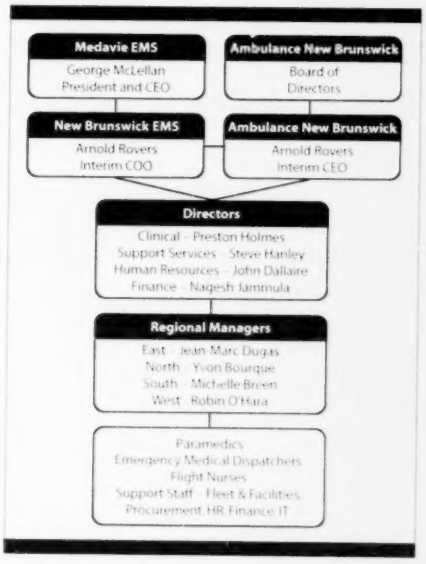
Le recrutement de travailleurs paramédicaux demeure le défi principal d'ANB. À l'heure actuelle, environ 35 postes de travailleurs paramédicaux à plein temps et 129 postes de travailleurs paramédicaux à temps partiel sont disponibles. Cette lacune est partiellement comblée par la réalisation d'heures supplémentaires par le personnel existant. Des difficultés de déploiement en résultent, mais il s'agissait d'un facteur connu au moment de l'établissement du nouveau système d'ambulance à l'échelle provinciale. Nous nous attendons à pouvoir atteindre un effectif de travailleurs paramédicaux complet d'ici 2010.

Nous sommes contents des progrès réalisés au cours de la première année complète d'activité, et nous sommes confiants que nous continuerons à manifester de bons progrès à l'avenir.

Respectueusement,

Arnold Rovers
Président-directeur général par intérim

ORGANIZATION CHART



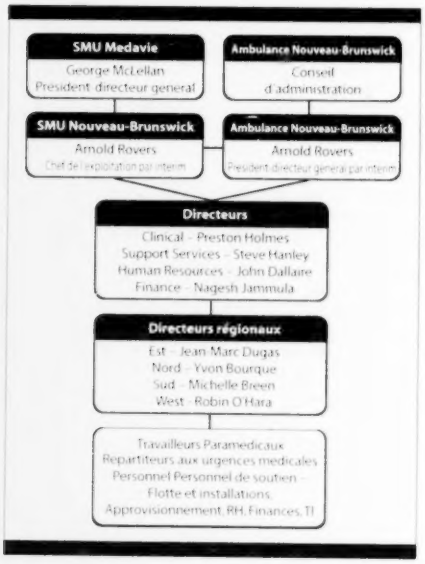
GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. (ANB) is a Part III Company that was incorporated on June 6, 2007. The Province of New Brunswick granted the licence to the Company to operate ambulance services on December 16, 2007.

The purpose of the Company is:

- to provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislative and policy direction;
- to provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB;
- to negotiate, bargain or otherwise enter into binding contractual agreements with existing private sector ambulance service providers with respect to the acquisitions of their respective real and personal property on such terms and conditions as the Board of Directors shall deem appropriate;
- to enter into performance-based contracts with third party service providers for the management and delivery of the ambulance service in the discretion of the Board of Directors;
- to receive funds from the New Brunswick Department of Health (or such successor department having a like mandate and purpose) for use in furtherance of the objectives and purposes of the Company;

ORGANIGRAMME



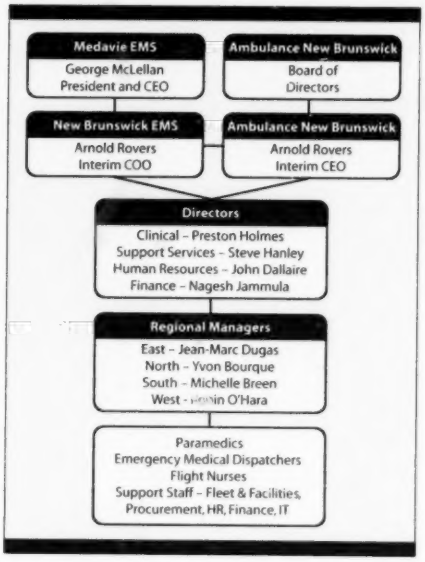
GOUVERNANCE

Ambulance Nouveau-Brunswick inc. (ANB) est une entreprise de la Partie III qui a été constituée en société le 6 juin 2007 et qui a reçu du gouvernement du Nouveau-Brunswick, le 16 décembre 2007, le permis pour fournir les services d'ambulance.

L'objet de l'entreprise est :

- de fournir, à l'échelle provinciale, des services d'ambulance étendus aux citoyens, résidents et visiteurs du Nouveau-Brunswick (ces services comprennent les services d'ambulance terrestre et aérienne conformément aux lois provinciales et aux directives applicables) ;
- de fournir les systèmes de communication et de répartition nécessaires au respect des normes élaborées pour ANB ;
- de négocier, traiter ou autrement conclure des accords contraignants avec des fournisseurs de services d'ambulance existants du secteur privé, relativement à l'acquisition de leurs biens réels et personnels respectifs selon les modalités et conditions jugées appropriées par le Conseil d'administration ;
- de conclure des contrats fondés sur le rendement avec des tiers fournisseurs de service en vue de gérer et de fournir les services d'ambulance à la discrétion du Conseil d'administration ;
- de recevoir des fonds du ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick (ou d'un ministère successif ayant un mandat et des objectifs semblables) en vue de réaliser son mandat et ses objectifs ;

ORGANIZATION CHART



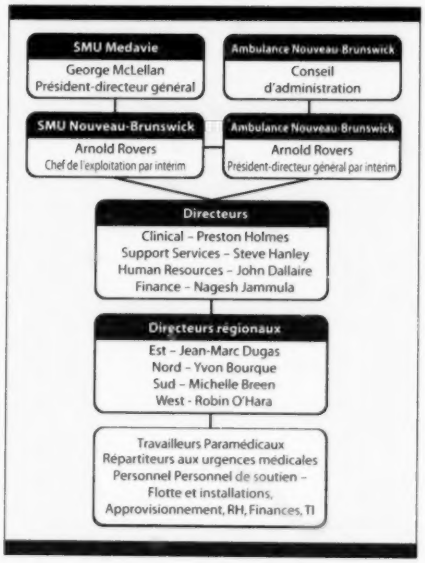
GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. (ANB) is a Part III Company that was incorporated on June 6, 2007. The Province of New Brunswick granted the licence to the Company to operate ambulance services on December 16, 2007.

The purpose of the Company is:

- to provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislative and policy direction;
- to provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB;
- to negotiate, bargain or otherwise enter into binding contractual agreements with existing private sector ambulance service providers with respect to the acquisitions of their respective real and personal property on such terms and conditions as the Board of Directors shall deem appropriate;
- to enter into performance-based contracts with third party service providers for the management and delivery of the ambulance service in the discretion of the Board of Directors;
- to receive funds from the New Brunswick Department of Health (or such successor department having a like mandate and purpose) for use in furtherance of the objectives and purposes of the Company;

ORGANIGRAMME



GOUVERNANCE

Ambulance Nouveau-Brunswick inc. (ANB) est une entreprise de la Partie III qui a été constituée en société le 6 juin 2007 et qui a reçu du gouvernement du Nouveau-Brunswick, le 16 décembre 2007, le permis pour fournir les services d'ambulance.

L'objet de l'entreprise est :

- de fournir, à l'échelle provinciale, des services d'ambulance étendus aux citoyens, résidents et visiteurs du Nouveau-Brunswick (ces services comprennent les services d'ambulance terrestre et aérienne conformément aux lois provinciales et aux directives applicables) ;
- de fournir les systèmes de communication et de répartition nécessaires au respect des normes élaborées pour ANB ;
- de négocier, traiter ou autrement conclure des accords contraignants avec des fournisseurs de services d'ambulance existants du secteur privé, relativement à l'acquisition de leurs biens réels et personnels respectifs selon les modalités et conditions jugées appropriées par le Conseil d'administration ;
- de conclure des contrats fondés sur le rendement avec des tiers fournisseurs de service en vue de gérer et de fournir les services d'ambulance à la discrétion du Conseil d'administration ;
- de recevoir des fonds du ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick (ou d'un ministère successif ayant un mandat et des objectifs semblables) en vue de réaliser son mandat et ses objectifs ;

- to be accountable to the Minister of Health with respect to the use of funding provided by the Department of Health and to make such periodic reports thereon as the Board of Directors deems appropriate;
- to invest, reinvest and generally manage its funds in accordance with the investment policies, standards and procedures established by the Board of Directors; and
- to do such things as, in the opinion of the Board of Directors, are or may be necessary to develop, foster, enhance, assist or otherwise contribute to the provision of ambulance service.

In order to fulfil its mandate, ANB entered into a performance-based contract for a period of 10 years with New Brunswick EMS Inc. (NB EMS) to provide management and delivery of the ambulance service. As part of the contract between ANB and NB EMS, the Chief Operating Officer of NB EMS is also the President and Chief Executive Officer of ANB.

The Chief Executive Officer reports to the Board of Directors, whose members are appointed by the Department of Health and are employees of the Province of New Brunswick.

OPERATIONS

Key Objectives

The key objectives of ANB are to provide:
- a single, province-wide, performance-based EMS system,
- improved response times using a dynamic deployment plan,
- standardized Human Resource management,
- enhanced training for ambulance personnel,
- consistent, quality patient care through standardized medical protocols,
- one Medical Communications Management Centre,
- coordinated non-emergency transfer services,
- expanded and standardized fleet and equipment,
- commitment to attain international accreditation.

Central Dispatch System

Based in Moncton, the centralized ambulance dispatch system, known as MCMC (Medical Communications Management Centre), receives and triages all 911 EMS calls and dispatches all land and air ambulances

- d'être responsable envers le ministre de la Santé quant à l'utilisation des fonds fournis par le ministère de la Santé, et de produire les rapports périodiques jugés appropriés par le Conseil d'administration à cet égard ;
- d'investir, de réinvestir et de gérer les fonds en général conformément aux politiques, aux normes et aux procédures établies par le Conseil d'administration en matière d'investissement ;
- de prendre les mesures qui, selon l'avis du Conseil d'administration, sont nécessaires pour perfectionner, favoriser et améliorer la prestation des services d'ambulance, ou y contribuer de toute autre manière.

Afin de remplir son mandat, ANB a signé un contrat fondé sur le rendement pour une période de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick Inc. (SMU NB), en vue de gérer et de fournir les services d'ambulance. Dans ce contrat entre ANB et SMU NB, le chef de l'exploitation de SMU NB est aussi le président-directeur général d'ANB.

Le président-directeur général relève du Conseil d'administration, dont les membres sont des employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick et nommés par le ministère de la Santé.

OPÉRATIONS

Objectifs clés

Les objectifs clés d'ANB sont de fournir :
- un unique système de SMU fondé sur le rendement à l'échelle provinciale ;
- de meilleurs délais d'intervention grâce à un plan de déploiement dynamique ;
- une gestion uniformisée des ressources humaines ;
- une formation améliorée pour les travailleurs paramédicaux ;
- des soins uniformes et de qualité aux patients grâce à des protocoles médicaux uniformisés ;
- un seul Centre de gestion des communications médicales ;
- des services coordonnés en matière de transferts non urgents ;
- une flotte et un ensemble d'équipement élargis et uniformes ;
- son engagement pour être reconnue à l'échelle mondiale.

Système de répartition centralisé

Situé à Moncton, le système centralisé de répartition des ambulances, communément appelé le CGCM (Centre de gestion des communications médicales), reçoit et assure le triage de tous les appels de SMU (911), et répartit toutes les ambulances terrestres et

throughout New Brunswick. The MCMC was moved to a state-of-the-art central facility in June 2008.

Monitoring and reporting on 911 call processing times is an integral component of the Company's operations. Utilizing American Tritech's CAD (Computer Aided Dispatching) software, coupled with Medical Priorities 911 call triaging software, greater than 90 per cent of all 911 calls are processed and ambulances dispatched within 90 seconds.

Through the use of digital mapping integrated with the CAD and with the GPS/AVL (Automatic Vehicle Location) system in each ambulance, dispatchers know where the caller is calling from and also where the closest ambulance able to respond to an emergency is located.

With the new centre, new technology and the GPS/AVL capabilities, the MCMC is one of the most technologically advanced dispatch centers of its type, able to provide rapid triaging of patient condition and coordinated dispatching of ambulances across New Brunswick.

Land Ambulance System

Key objectives of the land ambulance system are to:

- deliver high quality pre-hospital care to the citizens and guests of New Brunswick;
- maintain equitable service levels in keeping with the performance-based contract;
- maintain and improve upon pre-existing (2006) performance levels on a regional basis during the development phase (up to October 2010), leading to full performance standards after October 2010;
- enhance system and performance management and monitoring capability; and
- implement a dynamic deployment model with rapid response capability.

Standardization of the ambulance fleet and defibrillation equipment was completed by March 31, 2008. The standardization of medical protocols and associated equipment was completed in August of 2008.

Ambulances are deployed in response to calls placed to the New Brunswick 911 system. Ambulances are also used to transport patients between health care facilities. The total call volume for both 911 calls and inter-facility

aérienne à l'échelle du Nouveau-Brunswick. Le CGCM est déménagé à un établissement de pointe en juin 2008.

La surveillance des délais de traitement des appels d'urgence et les rapports à cet égard constituent une partie intégrante des activités de l'entreprise. Par l'utilisation du logiciel de répartition assistée par ordinateur d'American Tritech et du logiciel de triage des appels d'urgence selon les priorités médicales, le traitement et la répartition de plus de 90 p. cent de tous les appels d'urgence se font en moins de 90 secondes.

Par l'utilisation de la cartographie numérique intégrée à la RAO et aux systèmes GPS et LAV (localisation automatique des véhicules) dans chaque ambulance, les répartiteurs savent d'où proviennent les appels et où se trouve l'ambulance en disponibilité la plus proche.

Avec le nouveau centre, la nouvelle technologie et les capacités des systèmes LAV et GPS, le CGCM est l'un des centres de répartition les plus techniquement avancés de son genre, capable de réaliser rapidement le triage de l'état des patients et la répartition coordonnée des ambulances partout au Nouveau-Brunswick.

Système d'ambulance terrestre

Les objectifs clés du système d'ambulance terrestre sont les suivants :

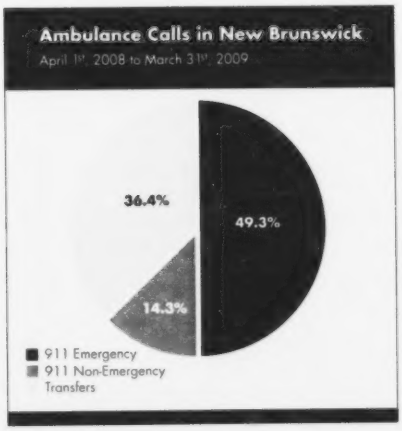
- fournir des soins préhospitaliers de qualité supérieure aux citoyens et visiteurs du Nouveau-Brunswick ;
- maintenir des niveaux de service équitables, conformément au contrat fondé sur le rendement ;
- maintenir et améliorer les niveaux de rendement préexistants (2006) sur une base régionale pendant la phase de développement (jusqu'en octobre 2010), et atteindre des normes de rendement complètes après octobre 2010 ;
- améliorer la gestion du système et du rendement, ainsi que la capacité de surveillance ;
- implanter un modèle de déploiement dynamique ayant une capacité d'intervention rapide.

L'uniformisation de la flotte d'ambulances et de l'équipement de défibrillation était terminée au 31 mars 2008. L'uniformisation des protocoles médicaux et de l'équipement connexe était terminée en août 2008.

Les ambulances sont déployées pour répondre aux appels faits au système 911 du Nouveau-Brunswick et pour transporter des patients entre établissements de soins de santé. Le volume total d'appels 911 et d'appels de transfert entre établissements augmente

transfers has been increasing steadily over the past five years. On an annual basis, inter-facility transfers contribute approximately 36 per cent of the ambulance call volume in the province. This trend is expected to continue for the foreseeable future due to a number of factors including an aging population, concentration of specialized medical services in some hospitals and implementation of the community health center plan.

During this period, ANB responded to 108,046 calls. The following graph illustrates the distribution of the calls.



Performance

NB EMS, the operator of ANB, met all of the performance requirements set out in the contract for land ambulance for the year ending March 31, 2009. The following table illustrates the performance for the period.

	Region	Annualized	Apr-May-Jun	Jul-Aug-Sep	Oct-Nov-Dec	Jan-Feb-Mar
		Obligation	*Performance*	*Performance*	*Performance*	*Performance*
Emergency	North	86.52%	93.47%	93.30%	91.53%	91.79%
	South	79.80%	89.58%	88.89%	86.80%	84.66%
	East	85.63%	92.40%	91.45%	90.82%	89.71%
	West	84.72%	91.94%	90.86%	88.91%	89.13%
Non-Emergency and Transfers	Province	60.74%	95.87%	95.56%	95.95%	95.75%
Call Processing Time	Province	90%	NR	96.09%	97.49%	97.06%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	NR	96.77%	98.58%	97.08%
Data Entry	Province	100%	NR	NR	NR	NR
Documentation	Province	90%	NR	NR	NR	NR
Customer Service	Province	90%	NR	NR	9.5 / 10	NR
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

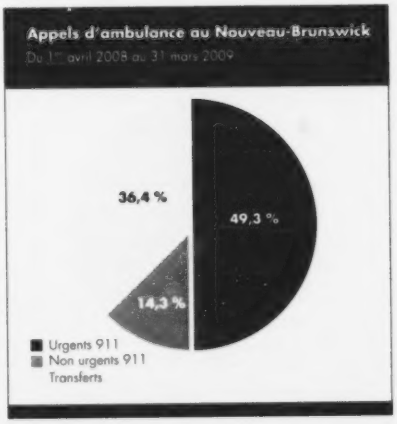
a. NR indicates the measurement was in development and not required for this reporting period.

b. Emergency Calls are measured on a regional basis, consolidated by volume weighting for both urban and rural communities' Emergency Calls.

c. Non-Emergency urban, Non-Emergency rural, Scheduled Transfers and Non-Scheduled Transfers are measured on a provincial basis and consolidated by volume weighting for each type of Call.

de façon constante depuis les cinq dernières années. Chaque année, les transferts entre établissements constituent approximativement 36 p. cent du volume d'appels pour des ambulances dans la province. Cette tendance promet de se maintenir dans un avenir prévisible en raison de nombreux facteurs dont le vieillissement de la population, la concentration de services médicaux spécialisés dans certains hôpitaux et la mise en œuvre du plan du centre de soins de santé communautaire.

Pendant la période indiquée ci-dessous, ANB a répondu à 108 046 appels dont la répartition est illustrée dans le graphique suivant :



Rendement

Au cours de l'année se terminant le 31 mars 2009, SMU NB (l'exploitant d'ANB), a répondu à toutes les exigences de rendement établies dans le contrat pour les ambulances terrestres. Le tableau suivant illustre le rendement pour cette période :

	Région	Annuel	Avr-Mai-Jun	Jul-Aoû-Sep	Oct-Nov-Déc	Jan-Fév-Mar
		Obligation	*Rendement*	*Rendement*	*Rendement*	*Rendement*
Appels urgents	Nord	86,52 %	93,47 %	93,30 %	91,53 %	91,79 %
	Sud	79,80 %	89,58 %	88,89 %	86,80 %	84,66 %
	Est	85,63 %	92,40 %	91,45 %	90,82 %	89,71 %
	Ouest	84,72 %	91,94 %	90,86 %	88,91 %	89,13 %
Appels non urgents et transferts	Province	60,74 %	95,87 %	95,56 %	95,95 %	95,75 %
Délai de traitement de l'appel	Province	90 %	NR	96,09 %	97,49 %	97,06 %
Respect du protocole de répartition	Province	90 %	NR	96,77 %	98,58 %	97,08 %
Saisie de données	Province	100 %	NR	NR	NR	NR
Documentation	Province	90 %	NR	NR	NR	NR
Service à la clientèle	Province	90 %	NR	NR	9,5 / 10	NR
Rapports	Province	100%	100%	100%	100%	100%

Notes complémentaires :

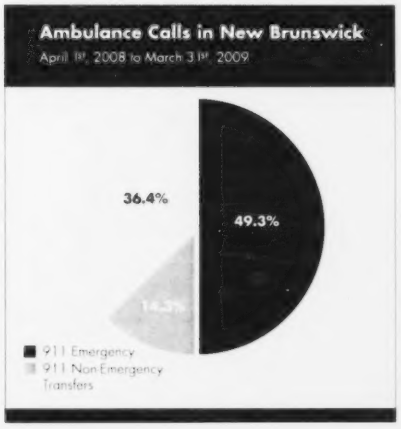
a. NR signifie que la mesure était en cours d'élaboration et non requise pour cette période de rapport.

b. Les appels urgents sont comptabilisés sur une base régionale et consolidés selon le volume d'appels urgents provenant de collectivités en milieu urbain et de collectivités en milieu rural.

c. Les appels non urgents en milieu urbain et en milieu rural, et les transferts prévus et non prévus sont comptabilisés sur une base provinciale et consolidés selon le volume de chaque type d'appel.

transfers has been increasing steadily over the past five years. On an annual basis, inter-facility transfers contribute approximately 36 per cent of the ambulance call volume in the province. This trend is expected to continue for the foreseeable future due to a number of factors including an aging population, concentration of specialized medical services in some hospitals and implementation of the community health center plan.

During this period, ANB responded to 108,046 calls. The following graph illustrates the distribution of the calls.



Performance

NB EMS, the operator of ANB, met all of the performance requirements set out in the contract for land ambulance for the year ending March 31, 2009. The following table illustrates the performance for the period.

	Region	Annualized	Apr-May-Jun	Jul-Aug-Sep	Oct-Nov-Dec	Jan-Feb-Mar
		Obligation	Performance	Performance	Performance	Performance
Emergency	North	86.52%	93.47%	93.30%	91.53%	91.79%
	South	79.80%	89.58%	88.89%	86.80%	84.66%
	East	85.63%	92.40%	91.45%	90.82%	89.71%
	West	84.72%	91.94%	90.86%	88.91%	89.13%
Non-Emergency and Transfers	Province	60.74%	95.87%	95.56%	95.95%	95.75%
Call Processing Time	Province	90%	NR	96.09%	97.49%	97.06%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	NR	96.77%	98.58%	97.08%
Data Entry	Province	100%	NR	NR	NR	NR
Documentation	Province	90%	NR	NR	NR	NR
Customer Service	Province	90%	NR	NR	9.5 / 10	NR
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

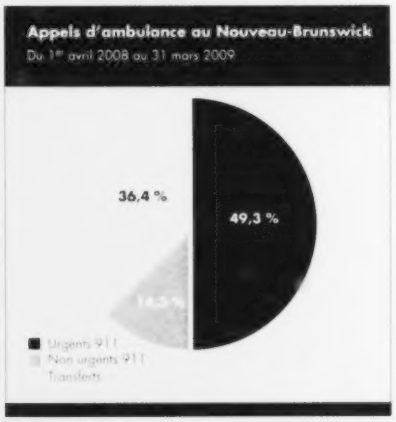
a. NR indicates the measurement was in development and not required for this reporting period.

b. Emergency Calls are measured on a regional basis, consolidated by volume weighting for both urban and rural communities' Emergency Calls.

c. Non-Emergency urban, Non-Emergency rural, Scheduled Transfers and Non-Scheduled Transfers are measured on a provincial basis and consolidated by volume weighting for each type of Call.

de façon constante depuis les cinq dernières années. Chaque année, les transferts entre établissements constituent approximativement 36 p. cent du volume d'appels pour des ambulances dans la province. Cette tendance promet de se maintenir dans un avenir prévisible en raison de nombreux facteurs dont le vieillissement de la population, la concentration de services médicaux spécialisés dans certains hôpitaux et la mise en œuvre du plan du centre de soins de santé communautaire.

Pendant la période indiquée ci-dessous, ANB a répondu à 108 046 appels dont la répartition est illustrée dans le graphique suivant :



Rendement

Au cours de l'année se terminant le 31 mars 2009, SMU NB (l'exploitant d'ANB), a répondu à toutes les exigences de rendement établies dans le contrat pour les ambulances terrestres. Le tableau suivant illustre le rendement pour cette période :

	Région	Annuel	Avr-Mai-Jun	Jul-Aoû-Sep	Oct-Nov-Déc	Jan-Fév-Mar
		Obligation	Rendement	Rendement	Rendement	Rendement
Appels urgents	Nord	86,52 %	93,47 %	93,30 %	91,53 %	91,79 %
	Sud	79,80 %	89,58 %	88,89 %	86,80 %	84,66 %
	Est	85,63 %	92,40 %	91,45 %	90,82 %	89,71 %
	Ouest	84,72 %	91,94 %	90,86 %	88,91 %	89,13 %
Appels non urgents et transferts	Province	60,74 %	95,87 %	95,56 %	95,95 %	95,75 %
Delai de traitement de l'appel	Province	90 %	NR	96,09 %	97,49 %	97,06 %
Respect du protocole de répartition	Province	90 %	NR	96,77 %	98,58 %	97,08 %
Saisie de données	Province	100 %	NR	NR	NR	NR
Documentation	Province	90 %	NR	NR	NR	NR
Service à la clientele	Province	90 %	NR	NR	9,5 / 10	NR
Rapports	Province	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Notes complémentaires :

a. NR signifie que la mesure était en cours d'élaboration et non requise pour cette période de rapport.

b. Les appels urgents sont comptabilisés sur une base régionale et consolidés selon le volume d'appels urgents provenant de collectivités en milieu urbain et de collectivités en milieu rural.

c. Les appels non urgents en milieu urbain et en milieu rural, et les transferts prévus et non prévus sont comptabilisés sur une base provinciale et consolidés selon le volume de chaque type d'appel.

Air Ambulance System

Goals of the Air Ambulance Service are to:

- augment land ambulance inter-facility transports;
- perform intra-provincial and inter-provincial critical care transports;
- return patients from inter-provincial services rendered in 2;
- negate the necessity of relying on external air carriers to perform these functions;
- deliver a consistent, high level of care for critically ill patients while reducing the amount of time outside of a hospital.

The air ambulance service has moved from a paramedic/nurse-based care delivery model, to a fully nurse-based system. The full staff, composed of 10 flight nurses, receives initial and ongoing training to maintain a high degree of clinical competence pertinent to the high acuity calls being performed by the air ambulance service.

The aircraft carried out 798 calls during fiscal year of 2008-2009.

Facilities

As of March 31, 2009, there were 64 stations, 14 posts and one fleet support centre in the ANB system. Over the last 12 months, significant renovations were made to the long term facilities to better suit ANB employees' needs. The renovations will continue, and will remain above the provincial code. ANB has built or renovated existing buildings in some communities where there is a short-term lease and are continuing to look for permanent facilities in other communities where the leases are expiring in the near future.

Inspections

The Quality Assurance (QA) Unit of the Health Emergency Management Services Branch is responsible to audit and report on the performance of ANB. These audits consist of ambulance and equipment inspections for compliance to the *Standards of Ambulance Services in New Brunswick* as well as contractually required performance targets.

Système d'ambulance aérienne

Les objectifs du service d'ambulance aérienne sont :

- d'accroître le nombre de transports entre établissements par les ambulances terrestres ;
- de réaliser des transports visant des soins critiques sur une base intraprovinciale et interprovinciale ;
- de ramener les patients lorsqu'ils reçoivent des services interprovinciaux rendus à la note 2 ;
- d'éliminer la nécessité de se fier à des transporteurs aériens externes pour réaliser ces fonctions ;
- de fournir des soins uniformes et de qualité supérieure aux patients gravement atteints, tout en réduisant le délai d'arrivée à l'hôpital.

Le service d'ambulance aérienne a passé d'un modèle de prestation des soins fondé sur les travailleurs paramédicaux et le personnel infirmier à un système qui est complètement fondé sur le personnel infirmier. Le personnel au complet, composé de 10 infirmières et infirmiers de vol, reçoit une formation initiale et continue afin de maintenir un niveau élevé de compétences cliniques pertinentes aux appels de gravité élevée réalisés par le service d'ambulance aérienne.

L'ambulance aérienne a réalisé 798 appels au cours de l'exercice financier 2008-2009.

Installations

Au 31 mars 2009, le système d'ANB comptait 64 stations, 14 postes et 1 centre de soutien à la flotte. Au cours des douze derniers mois, des travaux de rénovation ont eu lieu aux installations à long terme afin de mieux répondre aux besoins des employés d'ANB. Ces travaux se poursuivront et demeureront supérieurs au code provincial. ANB a construit de nouveaux bâtiments ou rénové des bâtiments existants dans certaines collectivités où il y a des contrats de location à court terme, et elle cherche toujours des installations permanentes dans d'autres collectivités où des contrats de location vont bientôt expirer.

Inspections

L'unité de l'assurance de la qualité de la Direction des services de gestion des interventions d'urgence en matière de santé est chargée de réaliser des vérifications et de produire des rapports sur le rendement d'ANB. Ces vérifications consistent en l'inspection des ambulances et de l'équipement afin d'assurer leur respect des *normes des services d'ambulance au Nouveau-Brunswick* et des objectifs de rendement exigés dans le contrat.

The Inspectors with the QA Unit perform comprehensive annual inspections of all new and existing ambulances and equipment. Since the implementation of ANB, they also perform random inspections of various components while the ambulance is in service at the hospital or station.

The following is a breakdown of inspections;

- 1 Annual service inspection (administrative functions)
- 1 Follow-up inspection for the service
- 28 New ambulance inspections
- 111 Annual ambulance inspections
- 112 Annual ambulance follow-up inspections
- 79 Random ambulance inspections
- 79 Random ambulance follow-up inspections

Some trends were noted during the inspection process that received proper attention and therefore were rectified well within the 30-day compliance period. It is anticipated that fewer follow-up inspections will be required as inspection issues are forecast to diminish.

Paramedic Skill Enhancement

ANB maintained the processes intended to provide Advanced Life Support (ALS) services on every ambulance. With extensive training, the transition of ANB Paramedics to level of PCP was concluded in August of 2008. The PCP level is further augmented with the provision of enhanced skills (E-Skills) that include;

- King LTS-D for advanced airway management
- IV initiation for fluid administration
- IV initiation for medication administration
- Magill Forceps for the removal of foreign body airway obstructions
- D-50 administration
- Valium administration
- Pediatric AED

Other training that took place:

- Implementation of a new Patient Care Record that comprised training for all staff
- Assessment and Acute Coronary Care
- Disaster Management

Les inspecteurs de l'unité de l'assurance de la qualité réalisent des inspections exhaustives des ambulances et de l'équipement nouveaux et existants. Depuis l'implantation d'ANB, ils réalisent également des inspections au hasard de diverses composantes alors que les ambulances sont en service, à l'hôpital ou à la station.

Les inspections sont réparties comme suit :

- 1 inspection annuelle du service (fonctions administratives)
- 1 inspection de suivi du service
- 28 inspections de nouvelles ambulances
- 111 inspections annuelles d'ambulances
- 112 inspections de suivi annuelles d'ambulances
- 79 inspections d'ambulances au hasard
- 79 inspections de suivi d'ambulances au hasard

Certaines tendances ont été constatées lors du processus d'inspection, mais en y portant une attention convenable, elles ont été corrigées bien avant le délai de conformité de 30 jours. Il est prévu que moins d'inspections de suivi seront nécessaires, vu qu'une réduction des problèmes soulevés lors des inspections est anticipée.

Perfectionnement des compétences des travailleurs paramédicaux

ANB a conservé les processus visant à fournir des soins avancés en réanimation dans chaque ambulance. Grâce à une formation approfondie, le passage des travailleurs paramédicaux au niveau de TPSP a été achevé en août 2008. Le niveau de TPSP a été perfectionné davantage par la réalisation de compétences sanctionnées (compétences E), dont les suivantes :

- Utilisation du King LTS-D pour la gestion avancée des voies respiratoires
- Amorce d'IV pour l'administration de liquides
- Amorce d'IV pour l'administration de médicaments
- Utilisation des pinces de Magill pour le retrait de corps étrangers obstruant les voies respiratoires
- Administration de dextrose à 50 p. 100
- Administration de Valium
- Utilisation du DEA pédiatrique

Autres formations données :

- Implantation d'un nouveau dossier de soins au patient qui comprenait une formation pour le personnel au complet
- Évaluation et soins coronariens aigus
- Gestion des sinistres

There have been several other training initiatives surrounding MRx use and cardiac arrest management. The information collected by using Q-CPR technology allows data gathering, analysis and identification of future training opportunities. The technology focuses on giving real-time feedback to the paramedic so that the depth, frequency, speed and duration of cardiac compressions and the effectiveness of ventilations are optimal for the patient. Early data suggests that we have significantly improved our CPR performance through the use of Q-CPR technology.

ANB also implemented two training initiatives, which were focused on patient safety:

- Vehicle Safety Program – Low Force Driving techniques
- Patient Management – High acuity/low volume medical acts

In conjunction with the Vehicle Safety Program, ANB implemented Road Safety International vehicle monitoring systems. The system provides a black box recording onboard ambulances, with live-download of data capability. Policies were put in place to restrict speeds to a maximum of 118 kms per hour, and not more than 20 kms per hour above posted speed limits, while driving with lights and sirens (Code 1). Safety policies addressed during paramedic training also included intersections, overtaking and school bus zones.

In conjunction with the Patient Management training that was provided, policies on adverse event management and disclosure were implemented. These concepts were included in the training provided to the Paramedics. ANB provided 26.5 clinical in-service training hours to every paramedic over the period, and six hours of driver safety training.

Training packages have been prepared for use in remedial situations to ensure Paramedics have access to support and improvement opportunities where skill maintenance issues are identified through ANB's monitoring activities.

Plusieurs autres initiatives de formation visant l'utilisation du MRx et la prise en charge d'arrêts cardiaques ont eu lieu. Les renseignements recueillis par l'utilisation de la technologie Q-CPR permettent la collecte de données, l'analyse et la détermination d'occasions de formation futures. La technologie est axée sur la présentation de rétroaction en temps réel au travailleur paramédical, pour veiller à ce que le patient reçoive des compressions cardiaques de profondeur, fréquence, vitesse et durée les plus convenables, ainsi que des ventilations efficaces. Les données antérieures suggèrent que nous avons considérablement amélioré notre rendement en RCR par l'utilisation de la technologie Q-CPR.

ANB a également implanté deux initiatives de formation axées sur la sécurité des patients :

- Programme de sécurité routière – Techniques de conduite à faible résistance
- Prise en charge des patients – Faible volume d'appels de gravité élevée

Conjointement avec le Programme de sécurité routière, ANB a implanté les systèmes de surveillance des véhicules Road Safety International. Le système offre un enregistreur des données routières dans l'ambulance, ainsi qu'une capacité de téléchargement des données en temps réel. Des politiques ont été implantées pour limiter la vitesse maximale des ambulances à 118 km/h et au plus 20 km/h au-delà des vitesses maximales affichées, avec les gyrophares et la sirène allumés (Code 1). Les politiques de sécurité abordées lors des formations paramédicales touchaient également les intersections, le dépassement et les zones d'autobus scolaires.

Conjointement avec la formation fournie sur la prise en charge des patients, des politiques sur la gestion et la communication des événements indésirables ont été implantées. Ces notions étaient comprises dans la formation fournie aux travailleurs paramédicaux. ANB a fourni à chaque travailleur paramédical 26,5 heures de formation clinique sur place au cours de la période, ainsi que 6 heures de formation sur la sécurité routière.

Des trousses de formation ont été préparées aux fins d'utilisation en cas de situation nécessitant une rééducation professionnelle, afin de veiller à ce que les travailleurs paramédicaux aient accès à du soutien et des occasions d'amélioration là où des difficultés de maintien des compétences sont constatées par les activités de surveillance d'ANB.

Human Resource Activities

Paramedic recruitment was a top priority for Human Resources. The provisions incorporated in the collective agreement combined with mass provincial postings created a cascading effect, therefore limiting our ability to fill paramedic positions in a prompt efficient manner.

NB EMS and CUPE agreed to a special recruitment process outside the collective agreement that will accelerate the provincial recruitment process. The process enabled NB EMS to incorporate the potentially interested 104 casual paramedics and the approximate 80 graduating students into the system.

NB EMS is confident of being able to fill most of the 35 full-time and 129 part-time vacant positions over the coming months. Our challenge still remains to attract candidates to remote areas of the Province and to ensure the appropriate level of bilingual staff.

Front-line management training was successful and well received. Feedback from management and paramedics was positive. The training is being seen as a valuable tool and has encouraged problem solving conversations between management and paramedics.

CHALLENGES

In the first full year of operations, ANB has made significant strides with completion of standardization of equipment and training to ANB employees, yet it faces challenges going forward as a result of:

- continued shortage of Paramedics and Emergency Medical Dispatchers;
- acquiring facilities that meet the needs of ANB employees and their operational functions;
- the amount of paramedic in-service training required;

Activités en matière de ressources humaines

Le recrutement de travailleurs paramédicaux constituait une priorité absolue pour les Ressources humaines. Les dispositions figurant à la convention collective, accompagnées d'affiches de postes de masse à l'échelle provinciale, ont entraîné un effet multiplicateur, ce qui a limité notre capacité de pourvoir les postes de travailleurs paramédicaux de façon rapide et efficace.

SMU NB et le SCFP se sont entendus sur un processus de recrutement spécial hors du champ de la convention collective, qui accélérera le processus de recrutement à l'échelle provinciale. Le processus spécial a permis à SMU NB d'incorporer dans le système les 104 travailleurs paramédicaux occasionnels possiblement intéressés et les quelque 80 travailleurs paramédicaux finissants.

Au cours des mois à venir, SMU NB est certaine d'être capable de pourvoir la plupart des 35 postes à plein temps et des 129 postes à temps partiel disponibles. Son défi est toujours d'attirer des candidats aux régions isolées de la province et de maintenir des niveaux convenables de personnel bilingue.

La formation des gestionnaires de première ligne a été réussie et bien reçue. La rétroaction obtenue du personnel de gestion et des travailleurs paramédicaux était positive. La formation est perçue comme un outil utile ayant favorisé les discussions propres à la résolution de problèmes entre le personnel de gestion et les travailleurs paramédicaux.

DÉFIS

Au cours de sa première année complète d'activité, ANB a fait des progrès considérables quant à l'achèvement de l'uniformisation de l'équipement et de la formation à l'intention de ses employés, mais elle rencontre toujours des défis dans sa progression pour les raisons suivantes :

- la pénurie soutenue de travailleurs paramédicaux et de répartiteurs aux urgences médicales ;
- l'acquisition d'installations répondant aux besoins des employés d'ANB et de leurs fonctions opérationnelles ;
- la quantité de formation paramédicale sur place requise ;

- increased electrical consumption of ambulance equipment;
- mapping and information integration with internal and external agencies (road closures, VisiNet Mobile etc.)

ANB integrated a fragmented ambulance system that lacked common structure, policies and processes. The integration and standardization of the EMS system through equipment changes and initial medical protocol standardization – although a significant achievement – was just the beginning of our efforts.

To advance the system to maturity, much work remains to be done on establishing structure and improvement in many areas of service delivery. This will involve the development of new policies in many areas of operations.

A basic description of the achievements for this year is that ANB has completed the core transition work of creating a provincial ambulance service. This included implementation of the basic structure to allow service of equivalent or better levels than the previously fragmented EMS system across the province.

Work on the development of the mature EMS structure and detailed policy and procedure manuals, including processes, is still underway. As the policy and process structures evolve, training and communication of the changes in the system must also occur with the Paramedic work force.

To develop the transportation medicine land and air ambulance system to maturity will require new technological developments and implementation of additional information management processes. Controls that are underway include the acquisition of computerized mapping in the ambulances.

Continued monitoring is required to better define gaps in service quality and performance, and to identify solutions.

It is ANB's intent to address these challenges in the coming year.

We will be looking internally, to stakeholders and to other EMS systems, for best practices to develop appropriate solutions.

- la consommation d'électricité accrue de l'équipement dans les ambulances ;
- l'intégration de la cartographie et des renseignements auprès des organismes internes et externes (fermetures routières, VisiNet Mobile, etc.)

ANB a intégré un système d'ambulance fragmenté qui manquait de structure, de politiques et de processus communs. Bien qu'elles constituent un exploit considérable, l'intégration et l'uniformisation du système de SMU par le changement de l'équipement et l'uniformisation initiale des protocoles médicaux n'étaient que le début de nos efforts.

Pour que le système arrive à maturité, bien du travail demeure nécessaire quant à l'établissement d'une structure et d'amélioration dans de nombreux secteurs de la prestation des services. Ce travail comprend l'élaboration de nouvelles politiques sur de nombreux aspects des activités.

Une description de base des réalisations de cette année est qu'ANB a achevé les travaux de transition de base ayant mené à la création d'un service d'ambulance provincial. Cela comprend l'implantation de la structure de base pour permettre un service de qualité équivalente ou supérieure à celle de l'ancien système fragmenté de SMU à l'échelle de la province.

L'élaboration d'une structure de SMU à maturité et de manuels détaillés en matière de politiques et procédures, y compris les processus, est toujours en cours. Avec l'évolution des structures de politiques et de processus, les travailleurs paramédicaux doivent suivre de la formation et demeurer informés des changements apportés au système.

L'arrivée à maturité du système de transport médical par ambulance terrestre ou aérienne nécessitera de nouveaux développements technologiques et l'implantation d'autres processus de gestion de l'information. Les commandes en cours l'élaboration comprennent l'acquisition de cartographie informatisée dans les ambulances.

Une surveillance continue est requise pour mieux définir les écarts en matière de qualité et de rendement des services et trouver des solutions à cet égard.

ANB a l'intention d'aborder ces défis au cours de l'année à venir.

Nous réaliserons des examens à l'échelle interne, ainsi qu'auprès des intervenants et des autres systèmes de SMU, afin de déterminer les pratiques exemplaires à suivre pour élaborer les solutions appropriées.

Ambulance New Brunswick Inc.

FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2009

Ambulance Nouveau-Brunswick

ÉTATS FINANCIERS

au 31 mars 2009

TABLE OF CONTENTS

Auditors' Report 2

Statement of Operations and Surplus 4

Statement of Financial Position 6

Statement of Changes in Net Debt 8

Statement of Cash Flows 10

Notes to the Financial Statements .....12 - 18

TABLE DES MATIÈRES

Rapport des vérificateurs 3

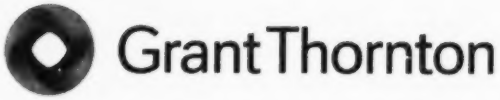
État des résultats et du surplus..... 5

Bilan 7

État des changements de la dette nette 9

État de l'évolution de la situation financière . 11

Notes afférentes aux états financiers .....13 - 19



Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2

T (506) 857-0100
F (506) 857-0105
www.GrantThornton.ca

Auditors' Report

To the Board of

Ambulance New Brunswick Inc.

We have audited the statement of financial position of Ambulance New Brunswick Inc. as at March 31, 2009, and the statements of operations and surplus and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Company's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Company as at March 31, 2009, and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Moncton, New Brunswick
June 26, 2009

Grant Thornton LLP
Chartered Accountants

Grant Thornton

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2

T (506) 857-0100
F (506) 857-0105
www.GrantThornton.ca

Rapport des vérificateurs

Au Conseil d'administration de

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Nous avons vérifié le bilan d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. au 31 mars 2009 ainsi que l'état des résultats et du surplus et l'état de l'évolution de la situation financière pour l'année se terminant à cette date. Ces états financiers relèvent de la responsabilité de la direction de l'entreprise. Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers en nous basant sur notre vérification.

Nous avons mené notre vérification conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que nous planifiions et exécutions une vérification afin d'obtenir une garantie raisonnable que les états financiers sont exempts de déclarations inexactes. Une vérification comprend un examen, par le biais de tests, des preuves appuyant les montants et déclarations dans les états financiers. Une vérification comprend également une évaluation des principes comptables utilisés et des estimations effectuées par la direction ainsi que la présentation globale des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent de façon juste, sur tous les points importants, la position financière de l'entreprise au 31 mars 2009 ainsi que les résultats de ses activités et son évolution de l'encaisse pour la période de douze mois se terminant à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Moncton, Nouveau-Brunswick
26 juin 2009

Grant Thornton LLP
Comptables agréés

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31.	2009	Twelve Months Ended 2008
Revenue		
Province of New Brunswick Funding Grant	**$ 77,995,962**	$ 38,891,256
Billing for Non Residents	**21,450**	-
	78,017,412	38,891,256
Expenditures		
Administration services	**4,697,200**	954,820
Air medical	**4,368,557**	932,072
Amortization expense	**5,607,740**	10,212,246
Call taking and dispatch	**3,052,251**	464,372
Interest expense	**256,054**	45,018
Land ambulance	**58,221,981**	15,727,294
Management fees	**1,300,000**	1,250,000
	77,503,783	29,585,822
Annual surplus	**$ 513,629**	$ 9,305,434
Surplus, beginning of year	**$ 9,305,434**	$
Annual surplus	**513,629**	9,305,434
Surplus, end of year	**$ 9,819,063**	$ 9,305,434

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
État des résultats et du surplus

Exercice se terminant le 31 mars	2009	Douze mois se terminant le 31 mars 2008
Recettes		
Subvention de financement du gouvernement du Nouveau-Brunswick	**77 995 962 $**	38 891 256 $
Facturation des non-résidants	**21 450**	-
	78 017 412	38 891 256
Dépenses		
Services administratifs	**4 697 200**	954 820
Ambulance aérienne	**4 368 557**	932 072
Amortissement	**5 607 740**	10 212 246
Prise d'appels et répartition	**3 052 251**	464 372
Intérêts	**256 054**	45 018
Ambulances terrestres	**58 221 981**	15 727 294
Frais de gestion	**1 300 000**	1 250 000
	77 503 783	29 585 822
Surplus annuel	**513 629 $**	9 305 434 $
Surplus, début de l'année	**9 305 434 $**	$
Surplus annuel	**513 629**	9 305 434
Surplus, fin de l'année	**9 819 063 $**	9 305 434 $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Financial Position

Year Ended March 31	2009	2008
Assets		
Cash and cash equivalents	**$ 7,285,752**	$ 947,347
Accounts receivable	**772,906**	1,951,839
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	**1,472,058**	724,168
Due from Province of New Brunswick		370,608
	9,530,716	3,993,962
Liabilities		
Payables and accruals	**5,908,185**	3,361,808
Payable to New Brunswick EMS Inc.	**1,340,481**	
Due to Province of New Brunswick	**815,485**	
Unearned revenue	**1,472,058**	724,168
Capital lease obligation (Note 4)	**6,329,864**	6,516,468
	15,866,073	10,602,444
Net debt	**6,335,357**	6,608,482
Non-financial assets		
Tangible capital assets	**16,148,927**	15,821,903
Prepaid expenses	**5,493**	92,013
	16,154,420	15,913,916
Accumulated surplus	**$ 9,819,063**	$ 9,305,434

Commitments (Note 5)

On behalf of the Board

Director

Director

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Bilan

Exercice se terminant le 31 mars	**2009**	2008
Actif		
Encaisse et quasi-espèces	**7 285 752 $**	947 347 $
Comptes clients	**772 906**	1 951 839
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	**1 472 058**	724 168
Somme à recevoir du gouvernement du Nouveau-Brunswick		370 608
	9 530 716	3 993 962
Passif		
Comptes fournisseurs et charges à payer	**5 908 185**	3 361 808
Somme à verser à SMU Nouveau-Brunswick inc.	**1 340 481**	
Somme à verser au gouvernement du Nouveau-Brunswick	**815 485**	
Recettes comptabilisées d'avance	**1 472 058**	724 168
Obligation de location-acquisition (Note 4)	**6 329 864**	6 516 468
	15 866 073	10 602 444
Dette nette	**6 335 357**	6 608 482
Actif non-financier		
Immobilisations corporelles	**16 148 927**	15 821 903
Sommes payées d'avance	**5 493**	92 013
	16 154 420	15 913 916
Surplus accumulé	**9 819 063 $**	9 305 434 $

Engagements (note 5)

Au nom du Conseil

_____ administrateur _____ administrateur

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Changes in Net Debt

Year Ended March 31.	2009	Twelve Months Ended 2008
Annual surplus	**$ 513,629**	$ 9,305,434
Acquisition of tangible assets	**(5,934,764)**	(26,034,149)
Amortization of tangible assets	**5,607,740**	10,212,246
	186,605	(6,516,469)
Acquisition of prepaid expenses	**86,520**	(92,013)
Decrease (increase) in net debt	**273,125**	(6,608,482)
Net debt at beginning of year	**(6,608,482)**	
Net debt at end of year	**$ (6,335,357)**	$ (6,608,482)

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
État des changements de la dette nette

Exercice se terminant le 31 mars	**2009**	Douze mois se terminant le 31 mars 2008
Surplus annuel	**513 629 $**	9 305 434 $
Acquisition d'immobilisations tangibles	**(5 934 764)**	(26 034 149)
Amortissement des immobilisations tangibles	**5 607 740**	10 212 246
	186 605	(6 516 469)
Acquisition de dépenses payées d'avance	**86 520**	(92 013)
Baisse (augmentation) de la dette nette	**273 125**	(6 608 482)
Dette nette au début de l'année	**(6 608 482)**	
Dette nette à la fin de l'année	**(6 335 357) $**	(6 608 482) $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Cash Flows

Year Ended March 31.	2009	Twelve Months Ended 2008
Increase (decrease) in cash and cash equivalents		
Operating		
Annual surplus	**$ 513,629**	$ 9,305,434
Amortization expense	**5,607,740**	10,212,246
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	**1,178,933**	(1,951,839)
Receivable for Asset Replacement and System Enhancement Fund	**(747,890)**	(724,168)
Due to New Brunswick EMS Inc.	**1,340,481**	
Due from Province of New Brunswick	**1,186,093**	(370,608)
Prepaid expenses	**86,520**	(92,013)
Payables and accruals	**2,546,377**	3,361,808
Unearned revenue	**747,890**	724,168
	12,459,773	20,465,028
Capital		
Net (decrease) increase in capital lease obligation	**(186,604)**	6,516,468
Purchase of tangible capital assets	**(5,934,764)**	(26,034,149)
	(6,121,368)	(19,517,681)
Net increase in cash and cash equivalents	**6,338,405**	947,347
Cash and cash equivalents, beginning of year	**947,347**	
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 7,285,752**	$ 947,347

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
État de l'évolution de la situation financière

Exercice se terminant le 31 mars	2009	Douze mois se terminant le 31 mars 2008
Augmentation (baisse) de l'encaisse et des quasi-espèces		
Exploitation		
Surplus annuel	**513 629 $**	9 305 434 $
Dépense d'amortissement	**5 607 740**	10 212 246
Changement du fonds de roulement non-comptant		
Comptes clients	**1 178 933**	(1 951 839)
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	**(747 890)**	(724 168)
Somme à verser à SMU Nouveau-Brunswick inc.	**1 340 481**	
Somme à recevoir du gouvernement du Nouveau-Brunswick	**1 186 093**	(370 608)
Montants payés d'avance	**86 520**	(92 013)
Comptes fournisseurs et charges à payer	**2 546 377**	3 361 808
Recettes comptabilisées d'avance	**747 890**	724 168
	12 459 773	20 465 028
Capital		
(Baisse) augmentation nette de l'obligation de location-acquisition	**(186 604)**	6 516 468
Achat d'immobilisations tangibles	**(5 934 764)**	(26 034 149)
	(6 121 368)	(19 517 681)
Augmentation nette de l'encaisse et des quasi-espèces	**6 338 405**	947 347
Encaisse et quasi-espèces, début de l'année	**947 347**	
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'année	**7 285 752 $**	947 347 $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Notes to the Financial Statements

March 31, 2009

1. Nature of operations

Ambulance New Brunswick Inc. (ANB) is the organization that has been granted the license and authority by the New Brunswick Department of Health to provide ambulance service in New Brunswick.

Ambulance New Brunswick Inc. is a part III Company managed by a Board of Directors. The Directors are employees of the Province of New Brunswick.

2. Summary of significant accounting policies

These financial statements are prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector, as recommended by the Public Sector Accounting Board (PSAB) of the Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA).

These financial statements have been prepared using the following significant accounting policies:

Revenue
The accrual basis of accounting is used. The accrual basis of accounting recognizes revenues as they are earned and measurable.

Expenses
The accrual basis of accounting is used. The accrual basis of accounting recognizes expenditures as they are incurred and measurable as a result of legal obligation to pay.

Cash and cash equivalents
Cash and cash equivalents include cash on hand, balances with banks, and short-term deposits. Bank borrowings are considered to be financing activities.

Asset replacement and System Enhancement fund
The Company has established an asset replacement and system enhancement trust fund which is managed by New Brunswick EMS Inc. This trust fund is being funded by annual payments from the Company to the trust fund. The unexpended balance in the trust fund is recorded in the accounts of the Company as a receivable from the Asset Replacement and System Enhancement Fund and unearned revenue.

Grants from the Province with respect to the funding of this trust fund are deferred until the related capital expenditure is incurred by the trust fund at which time the capital expenditure is recorded as a tangible capital asset and the related funding is recorded as revenue. The opening balance in the Asset Replacement and System Enhancement Fund was $724,168 (2008 – nil) plus current year contributions of $723,000 (2008 - $723,000) and interest earned during the year of $24,890 (2008 - $1,168) for an ending balance of $1,472,058 (2008 - $724,168).

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2009

1. Nature des activités

Ambulance Nouveau-Brunswick inc. (ANB) est l'organisme qui a obtenu le permis et l'autorisation par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick pour fournir les services ambulanciers au Nouveau-Brunswick.

Ambulance Nouveau-Brunswick inc. est une entreprise de la Partie III administrée par un Conseil d'administration. Les administrateurs sont des employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

2. Sommaire des politiques comptables importantes

Ces états financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada pour le secteur public, tels que recommandés par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA).

Les présents états financiers ont été préparés en suivant les politiques comptables importantes qui suivent :

Recettes
Les recettes sont comptabilisées selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice comptabilise les recettes à mesure qu'elles sont réalisées et mesurables.

Dépenses
Les dépenses sont comptabilisées selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice comptabilise les dépenses à mesure qu'elles sont engagées et mesurables à la suite d'une obligation légale de payer.

Encaisse et quasi-espèces
L'encaisse et les quasi-espèces comprennent l'argent en main, les soldes des comptes en banque et les dépôts à court terme. Les emprunts bancaires sont considérés des activités de financement.

Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau
L'entreprise a établi un fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau qui est géré par SMU Nouveau-Brunswick inc. Ce fonds en fiducie est financé par des versements annuels de l'entreprise au fonds en fiducie. Le solde non dépensé dans le fonds en fiducie est comptabilisé comme compte à recevoir dans les comptes de l'entreprise à partir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau et des recettes comptabilisées d'avance.

Les subventions du gouvernement provincial elativement au financement de ce fonds en fiducie sont reportées jusqu'à ce que la dépense d'immobilisation reliée soit engagée par le fonds en fiducie. À ce moment, la dépense d'immobilisation est comptabilisée comme une immobilisation corporelle et le financement relié est comptabilisé comme revenu. Le solde d'ouverture dans le fonds de remplacement et de l'amélioration du réseau était 724 168 $ (2008 - 0 $) plus les contributions de l'exercice courant de 723 000 $ (2008 - 723 000 $) et les intérêts réalisés durant l'exercice courant de 24 890 $ (2008 - 1 168 $) pour un solde de fermeture de 1 472 052 $ (2008 - 724 168 $).

Prepaids (continued)
Prepaids are cash disbursements for goods or services, of which some or all will provide economic benefits in one or more future periods. The prepaid amount is recognized as an expense in the year the goods or services are used or consumed.

2. Summary of significant accounting policies

Tangible capital assets
Tangible Capital assets having useful lives extending beyond the accounting period are held for use in the operation of the Company and are not intended for sale in the ordinary course of operations. Tangible Capital assets are recorded at net historical cost and include all costs directly attributable to the acquisition, construction, development and installation of the capital asset. Tangible Capital assets include land, buildings, vehicles and equipment.

Some of tangible capital assets have been acquired by a third party management company on behalf of the Company. These assets have been recorded in the accounts of the Company as the Company has funded the acquisitions, the risks and rewards of ownership accrue to the Company, and the Company acquires ownership of the tangible capital assets for $1 upon termination of the third party contract.

Depreciation applied to write-off the cost of capital assets over their estimated useful life is as follows:

Vehicles under capital lease	4 years, straight-line
Leasehold improvements	over the term of the lease
Computer equipment	as per contract
Computer software	as per contract
Furniture and fixtures	as per contract
Equipment	as per contract

Leases
Leases meeting certain criteria are accounted for as capital leases. The imputed interest on capital leases is charged to earnings. Capital lease obligations are reduced by rental payments net of imputed interest. All other leases are accounted for as operating leases.

Use of estimates
In preparing the financial statements, management is required to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, and the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements. Actual results could differ from these estimates.

Sommes payées d'avance (suite)
Les sommes payées d'avance sont des débours comptant pour les biens ou services dont une partie ou la totalité rapportera des bénéfices économiques dans une période future. La somme payée d'avance est comptabilisée comme dépense au cours de l'année où les biens ou services sont utilisés ou consommés.

2. Sommaire des politiques comptables importantes

Immobilisations tangibles
Les immobilisations tangibles qui ont des durées utiles dépassant la période comptable sont conservées pour utilisation pendant l'exploitation de l'entreprise et n'ont pas l'intention d'être vendues pendant la durée de l'exploitation. Les immobilisations tangibles sont comptabilisées au coût historique net et comprennent tous les coûts attribuables directement à l'acquisition, la construction, le développement et l'installation de l'immobilisation. Les immobilisations comprennent les terres, les bâtiments, les véhicules et l'équipement.

Certaines des immobilisations tangibles ont été acquises par une entreprise de gestion externe au nom de l'entreprise. Ces immobilisations sont comptabilisées dans les comptes de l'entreprise puisque l'entreprise a financé les acquisitions, que les risques et récompenses reviennent à l'entreprise et que l'entreprise fait l'acquisition des immobilisations au coût de 1 $ à la fin du contrat avec l'entreprise externe.

L'amortissement s'appliquant à la radiation du coût des immobilisations au cours de leur durée utile estimé est comme suit:

Véhicules loués à bail	4 ans, amortissement linéaire
Améliorations locatives	selon la durée du bail
Matériel informatique	selon le contrat
Logiciel informatique	selon le contrat
Ameublements et appareils	selon le contrat
Équipement	selon le contrat

Baux
Les baux qui répondent à certains critères sont comptabilisés comme des baux de location-acquisition. L'intérêt imputé aux locations-acquisitions est débité aux recettes. Les obligations de location-acquisition sont réduites par les paiements de location moins l'intérêt imputé. Tous les autres baux sont comptabilisés comme baux d'exploitation.

Utilisation d'estimations
Lors de la préparation des états financiers, la direction doit effectuer des estimations et hypothèses qui affectent le montant inscrit à l'actif ou au passif et la divulgation de l'actif et du passif pour éventualités, à la date des états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. Tangible capital assets

	Cost	Accumulated Depreciation	**2009 Net Book Value**	2008 Net Book Value
Vehicles under capital lease	$ 10,240,565	$ 3,788,379	**$ 6,452,186**	$ 6,680,685
Leasehold improvements	742,872	87,201	**655,671**	117,047
Computer equipment	1,270,874	161,081	**1,109,793**	486,597
Computer software	602,838	161,378	**441,460**	377,018
Furniture and fixtures	1,672,279	195,425	**1,479,299**	1,041,146
Equipment	8,270,196	2,259,678	**6,010,518**	7,119,410
	$ 22,799,624	$ 6,653,142	**$ 16,148,927**	$ 15,821,903

4. Capital lease obligation

	2009	2008
Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from $1,539 to $2,635 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending March, 2013. As security, the Company has assigned specific vehicles.	**$ 6,329,864**	$ 6,516,468

Future lease payments together with the balance of the obligation under capital lease due are as follows:

2010	$ 2,898,629
2011	2,318,955
2012	1,247,368
2013	391,358
	6,856,310
Amount representing interest	(526,446)
	$ 6,329,864

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2009

3. Immobilisations tangibles

	Coût	Amortissement cumulatif	**2009 Valeur comptable nette**	2008 Valeur comptable nette
Véhicules loués à bail	10 240 565 $	3 788 379 $	**6 452 186 $**	6 680 685 $
Améliorations locatives	742 872	87 201	**655 671**	117 047
Matériel informatique	1 270 874	161 081	**1 109 793**	486 597
Logiciel informatique	602 838	161 378	**441 460**	377 018
Ameublements et appareils	1 672 279	195 425	**1 479 299**	1 041 146
Équipement	8 270 196	2 259 678	**6 010 518**	7 119 410
	22 799 624 $	6 653 142 $	**16 148 927 $**	15 821 903 $

4. Obligation de location-acquisition

	2009	2008
Payable à RBC par versements mensuels variant de 1 539 $ à 2 635 $, y compris un intérêt à des taux variables, amorti et arrivant à échéance à diverses périodes se terminant en mars 2013. À titre de garantie, l'entreprise offre les véhicules précis.	**6 329 864 $**	6 516 468 $

Les remboursements de capital et le solde des obligations de location-acquisition seront comme suit :

2010	2 898 629 $
2011	2 318 955
2012	1 247 368
2013	391 358
	6 856 310
Somme représentant l'intérêt	(526 446)
	6 329 864 $

5. Commitments

The Company has entered into a ten year contract with New Brunswick EMS Inc. (NB EMS) for management of ANB's ambulance services in New Brunswick. This contract terminates on March 31, 2017. The contract commits ANB to payments for the costs incurred by NB EMS in managing the ambulance service, a management fee and an annual payment to the asset replacement and system enhancement trust fund. The payments required are subject to adjustment as per the contract. The total amount over the next year is estimated to be as follows:

2010	$ 27,026,000

The total annual payments for the remaining contract term have not yet been finalized. The payments will be based on the annual baseline budget of $27,026,000, with adjustments for inflation and other items.

6. Pension plan

The Company's paramedics, nurses and call taking and dispatch staff are members of a pension plan established by the Province of New Brunswick pursuant to the New Brunswick Pension Benefits Act. The Province of New Brunswick is responsible for funding this plan and accordingly no provision is included in the Company's financial statements for the related pension amounts.

7. Financial instruments

The Company's financial instruments consist of cash, receivables, payables and accruals. It is management's opinion that the Company is not exposed to significant interest, currency and credit risks. The fair value of cash, receivables, payables and accruals approximates their carrying values unless otherwise noted.

8. Comparative figures

Certain of the comparative figures have been reclassified to conform to the financial statement presentation adopted for the current year.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2009

5. Engagements

L'entreprise a conclu un contrat de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick inc. (SMU NB) pour la gestion des services ambulanciers d'ANB au Nouveau-Brunswick. Le contrat prend fin le 31 mars 2017. Selon le contrat, ANB est engagée à effecteur les paiements pour les coûts engagés par SMU NB pour la gestion des services ambulanciers, les frais de gestion et le paiement annuel au fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau. Les paiements exigés sont assujettis à des ajustements pour des éléments hors du contrôle de SMU NB. La somme totale à verser pour la prochaine année est estimée comme suit:

2010	27 026 000 $

Les paiements annuels totaux pour le reste du contrat n'ont pas encore été déterminés. Les paiements reposeront sur un budget de base de 27 026 000 $, avec des ajustements pour l'inflation et d'autres points.

6. Régime de retraite

Les travailleurs paramédicaux, le personnel infirmier, les préposés aux appels et les répartiteurs de l'entreprise sont membres d'un régime de retraite établi par le gouvernement du Nouveau-Brunswick en vertu de la *Loi sur les prestations de pension* du Nouveau-Brunswick. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick est responsable de financer ce régime et, ainsi, aucune provision n'est comprise dans les états financiers de l'entreprise pour les sommes du régime de retraite.

7. Instruments financiers

Les instruments financiers de l'entreprise comprennent l'encaisse, les comptes clients, les comptes fournisseurs et les charges à payer. De l'avis de la direction, l'entreprise n'est pas exposée à des risques considérables liés aux taux d'intérêt, aux taux de change et au crédit. La juste valeur de l'encaisse, des comptes clients, des comptes fournisseurs et des charges à payer est approximativement la même que leur valeur comptable, sauf indication contraire dans les présents états financiers.

8. Chiffres comparatifs

Certains des chiffres comparatifs ont été classés à nouveau pour confirmer la présentation des états financiers adoptée pour l'année courante.

www.ambulancenb.ca